

Als webwinkel je meer richten op je kerntaken?

“Dankzij brievenbuspakje+ heeft onze klantenservice meer tijd voor de echte service”



Phone-Factory.nl vormt samen met Smartwatchbanden.nl een toonaangevend bedrijf in de e-commerce dat zich richt op de verkoop van telefoonhoesjes, smartwatchbandjes en andere accessoires. Het bedrijf timmert stevig aan de weg en maakt gebruik van meerdere diensten van PostNL. De samenwerking is dan ook hecht. Onlangs is Phone-Factory.nl overgestapt van gewone brievenbuspakjes naar brievenbuspakje+.

“Het grote voordeel ervan is de traceerbaarheid,” vertelt oprichter en mede-eigenaar Bart Latenstein enthousiast. “Het geeft onze klanten extra vertrouwen. Ze kunnen hun bestelling volgen en weten precies wanneer het bezorgd wordt. Het is voor ons echt een usp en onze performance is beter. Bovendien merkt onze klantenservice dat er veel minder pakketvragen zijn.” Bart is enorm te spreken over het brievenbuspakje+ en heeft zich er ook goed in verdiept: “Door een extra letter in de verzendcode gaat het pakje meteen naar het juiste sorteercentrum. Dat scheelt tijd, waardoor wij onze belofte ‘vandaag besteld, morgen in huis’ nog beter waar kunnen maken. Meer dan 90% van de orders wordt op tijd bezorgd!”

Van zelf posten tot volledige integratie

Bart: “In het begin verstuurden we de pakketjes gewoon zelf. Phone-Factory.nl was eigenlijk een soort bijbaan. Na ons werk gingen we gauw naar huis, stopten de bestellingen in een bubbeltjesenvelop, postzegel erop en dan snel naar de brievenbus om de hoek. Op een gegeven moment hadden we zoveel pakketjes dat we alle bussen in de wijk af moesten om

ze te verdelen. Al snel kregen we een eigen bedrijfsruimte en lanceerden we ook Smartwatchbanden.nl. Niet lang daarna zijn we overgestapt op partijenpost van PostNL.” Ondertussen heeft de webwinkel een eigen accountmanager bij PostNL. We zitten dan ook regelmatig met elkaar aan tafel. Bart: “PostNL denkt echt mee en heeft oplossingen waar we mee verder komen. Zo hebben we via een API het orderproces gekoppeld aan onze verzendingen. En voor retouren maken we gebruik van het programma returnless.”

Met zo min mogelijk uitstoot

In de samenwerking spelen naast de goede service nog meer zaken een rol. “Ook voor ons wordt duurzaamheid steeds belangrijker. Op 96% van de huisadressen worden de brievenbuspakjes zonder uitstoot bezorgd door PostNL. Daar zijn we echt trots op.” Naast de eigen enveloppen maakt Phone-Factory.nl ook gebruik van verpakkingen van PostNL, voor met name de grotere accessoires. Zo weten ze zeker dat ze de juiste verpakking gebruiken en niet te veel lucht versturen. “Ook daarin denkt onze accountmanager Simone de Gans goed mee. We hebben echt superleuk contact.”



“Door de inzet van brievenbuspakje+ vermindert het aantal klantvragen en kunnen we ons serviceniveau flink verhogen.”

Bart Latenstein, CEO PhoneFactory.nl en Smartwatchbanden.nl



Internationale expansie

“We breiden steeds verder uit. De stap naar België was heel logisch, maar ondertussen bedienen we met PostNL bijvoorbeeld ook de Duitse, Franse en Spaanse markt - en we streven naar bezorging in heel Europa. Hiervoor werken we met buspakje untracked en pakjes tracked. En ook internationaal gebruiken we de retouropties van PostNL. Dat werkt heel goed.” Daarnaast noemt Bart de informatievoorziening: “We krijgen iedere ochtend een update over de bezorgkwaliteit. Het is heel fijn om je performance gemonitord te zien.”

Klanten werven met direct mail

“Op dit moment zoeken we uit of direct mail voor ons interessant is. Dankzij een data-analist weten we dat we in bepaalde postcodes aanzienlijk meer klanten hebben. We kunnen dus heel gericht mailen. Om ons wat meer te verdiepen in de mogelijkheden van direct mail zijn we op uitnodiging van onze accountmanager langs geweest in het sorteercentrum in Nieuwegein. Dat zijn echt hele leuke en leerzame uitjes. Je voelt je echt gewaardeerd als klant.”

“We streven naar bezorging in heel Europa. Hiervoor werken we met buspakje untracked en pakjes tracked. En ook internationaal gebruiken we de retouropties van PostNL. Dat werkt heel goed”

Bart Latenstein, CEO PhoneFactory.nl en Smartwatchbanden.nl



Over Phone-Factory.nl | Smartwatchbanden.nl

Het snelgroeende bedrijf is ooit gestart als een schoolopdracht van Bart Latenstein. Samen met jeugdvrienden Jan-Willem van der Knoop en Jeffrey van Battum begon hij in 2014 letterlijk in de slaapkamer. De slaapkamer werd een garage. De garage werd een bedrijfsruimte. En in 2020 verhuisde Phone-Factory.nl naar de huidige locatie, waar alweer wordt uitgebreid. Met de expansie van het bedrijf groeide ook het aantal pakketten van enkele per week naar ruim 2.500 per dag. Naast Nederland, België, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Frankrijk zijn Phone-Factory.nl en Smartwatchbanden.nl nu ook in Spanje en Portugal actief. Een echt succesverhaal!

Meer weten?

Op postnl.nl/krachtvanaandacht lees je alles over de kracht van de brievenbus.